Házirend

Apró Királyság Családi Bölcsőde 1.

1.) Az ellátott gyermekek köre: Családban élő gyermekek fogadása a szülővel, törvényes képviselővel kötött Együttműködési megállapodás alapján 20 hetes kortól 3 éves korig.

2.) A bölcsőde nyitva tartása:

A Szolgáltató rendes **nyitvatartási ideje** munkanapokon (azaz hétvégék, az ünnepnapok, valamint egyéb munkaszüneti napok kivételével) reggel 8:00 – délután 16:00 óráig tart.
7.30-8.00ig és 16.00-17.00-ig a szolgáltató ügyeletet biztosít, melynek díját a megállapodásban meghatározott kiegészítő szolgáltatások tartalmazzák

3.) Az év bármely szakában fogadunk gyerekeket, a felvétel folyamatos.

4.) Kérjük a szülőket, segítsék a csoportok napirendjének kialakítását azzal, hogy gyermekeikkel legkésőbb 9 óráig megérkeznek a bölcsődébe. Lehetőség van arra, hogy alkalmanként későbbi időpontban érkezzenek, de ezt előre jelezni kell a gyermek kisgyermeknevelőjének. A gyermekekért 17:00- ig szíveskedjenek a bölcsődébe érkezni.

5.) A bölcsőde – az alvásidő kivételével – lehetőséget biztosít a szülőknek, hogy betekintést nyerjenek az intézményben folyó szakmai munkába, megismerjék nevelési célkitűzéseinket, a kisgyermeknevelők által alkalmazott nevelési módszereket, és a gyermekek fejlettségéhez igazított higiénés szokások elsajátításának eredményeit. Reméljük, nyitottságunk lehetővé teszi, hogy partneri kapcsolat alakuljon ki a bölcsőde és a családok között.

6.) A szülőknek gondoskodniuk kell arról, hogy gyermekeiknek legyen évszaknak megfelelő váltóruhája, cipője, elegendő pelenkája.

7.) *Étkeztetés:* Egész vagy fél napos ellátás esetén gondoskodunk a gyermek gondozásáról és étkezéséről. A családi bölcsődei szolgáltatást napközbeni felügyeletre veheti igénybe a szülő, törvényes képviselő köteles a szolgáltatás megkezdése előtt az ellátást végzőt tájékoztatni a gyermeknek az étkezéssel kapcsolatban kialakult egyéni szokásairól, esetleges élelmiszerallergiáról stb.

8.) Kérjük a kedves szülőket, hogy a bölcsődébe való átadás előtt, gyermekeiket szükség szerint öltöztessék át, a gyermek korától függően kínálják fel a bili vagy a WC használatát, majd kézmosás után kísérjék be őket a csoportszobába és tájékoztassák a kisgyermeknevelőt a gyermek hogylétéről, az otthoni eseményekről. Hazavitelkor a kisgyermeknevelő beszámol a napi eseményekről és átadja a szülőnek a gyermeket. Ekkor ismét a szülő feladata a gyermek utcai ruhába való átöltöztetése.

9.) A bölcsődéből a gyereket csak a szülő vagy az általa írásban megbízott személy viheti el. 14 éven aluli gyermek e feladattal nem bízható meg, és a kisgyermeknevelő nem adhatja ki a gyermeket olyan személynek sem, aki ittas!

10.) A bölcsődei átadókban minden gyermeknek külön szekrénye van a ruhák tárolására. A bölcsődében egyéb helyen hagyott, ill. a gyermeken lévő (ékszer) tárgyakért felelősséget nem tudunk vállalni.

11.) A bölcsődébe csak egészséges gyermek hozható. A közösség egészsége érdekében lázas, (37,5 °C és ennél magasabb hőmérsékletű), antibiotikumot szedő vagy fertőzésre gyanús gyermek nem látogathatja a családi bölcsődét. A családban előforduló fertőző betegségről a bölcsődét értesíteni kell. Fertőző betegségek kezelésére szolgáló kúraszerű gyógyszerezést (antibiotikumot, orrcseppet, lázcsillapítót stb.) a kisgyermeknevelőnek nem áll módjában beadni.

12.) Abban az esetben, ha a gyermek napközben megbetegszik a bölcsődében, a kisgyermeknevelő értesíti a szülőt vagy a szülő által kijelölt hozzátartozót. Ehhez feltétlenül szükséges a pontos cím és a telefonszám, amit az adatlapra kérünk beírni. Kérjük, hogy ilyen esetben minél előbb gondoskodjanak a gyermek hazaviteléről, illetve orvosi ellátásáról, ezzel is növelve a mielőbbi gyógyulás esélyét.

13.) Ha a szülő a gyermekét bármilyen ok miatt nem hozza a bölcsődébe, a távolmaradást egy nappal előtte, 8 óráig be kell jelentenie, különben az intézménynek nem áll módjában az előre befizetett étkezési térítési díjat jóváírni. Az idejében lemondott étkezési díjat a következő hónap étkezési díjából jóváírjuk. Az e-mailen, SMS-ben és a zárt Facebook csoportban bejelentett lemondást munkaidőben, hétfőtől péntekig 7:30-17:00 óráig tudjuk feldolgozni.

14.) Kérjük, hogy a megállapított személyi térítési díjat (mely az intézményi térítési díj 100%-a) minden hónapban az előre jelzett napon, vagy pótbefizetés napján fizessék be, még hiányzás esetén is.

Az ellátás költségei: A szülők gyermekeik után a **térítési díjat** előre fizetik meg, mely ***személyi térítési díjból*** és ***a kiegészítő szolgáltatások díjából*** tevődik össze. A személyi térítési díjat és a kiegészítő szolgáltatások díját külön árjegyzék tartalmazza, amely megtalálható a családi bölcsődében kifüggesztett fali hirdetőtáblán is.
Hiányzás bejelentése esetén a hiányzást megelőző nap 8.00-ig tudjuk fogadni a kiegészítő szolgáltatásokról való lemondást, ekkor e díjat a következő havi díjból jóváírjuk. A személyi térítési díj a gyermek hiányzása esetén is fizetendő.

A fenntartó évi két alkalommal élhet az árváltoztatás jogával. A személyi térítési díj havonta előre fizetendő. A személyi térítési díjat a szülő vagy törvényes képviselő legkésőbb a tárgyhó 10. napjáig egy összegben köteles befizetni. A családi bölcsődei a szolgáltatást a szülővel kötött ellátási szerződés alapján nyújtja. E szerződés 30 nap határidővel bármikor felbontható, ha a szülő ezt írásban jelzi.

A beiratkozás egy havi férőhely foglalási díj ellenében történik, melynek összege a heti 5 napos ellátás esetén 85000 ft, heti 4 napos ellátás esetén 75000 ft, heti 3 napos ellátás esetén 65000 ft, amely a 30 napos felmondási határidőt letöltve levonásra kerül az utolsó hónap térítési díjából.

A befizetés történhet:
- Készpénzzel az intézményben (az előre jelzett napokon)
- Átutalással

Ha a személyi térítési díj befizetése nem történik meg, a Szolgáltató részéről öt napos türelmi idő következik, ennek leteltével ha a Szülőkkel más megállapodás nem születik a Szolgáltatónak joga van az Együttműködési megállapodást egyoldalúan felmondani.

15.) Betegséget követően a gyermeket a bölcsőde csak a háziorvos vagy gyermekgyógyászati szakrendelés orvosa által adott igazolás alapján tudja újra közösségbe hozni. A Covid-19 járvány idején elfogadott a háziorvossal történő konzultációt követően a szülői nyilatkozat is arról, hogy a gyermek 48 órája tünetmentes. Hiányzás után kérjük, legalább egy nappal előre jelezzék, ha gyermekük ismét jöhet

bölcsődébe.

16.) Évközben a bölcsődénk szervez nyílt napokat és közös ünnepléseket (Anyák napja, Gyermeknap, Mikulás, Karácsony, a folyamatos kapcsolattartás és a gyermek bölcsődei életének figyelemmel kísérése céljából. Ezekre a találkozásokra minden szülőt szeretettel várunk.

17.) A családi bölcsődénk nyári és téli szünetet tart, amelynek időpontjáról minden évben aktuálisan a bölcsődében kifüggesztett táblán tájékozódhatnak.

18.) **A Gyvt. 1997. 36. § (1)** értelmében a gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint **panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy az érdek-képviseleti fórumánál**.

a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
c) * a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

I. A panaszkezelés az Apró Királyság Családi Bölcsődében

A családi bölcsőde gyermekeit és szüleit, gondviselőit, valamint az intézmény valamennyi dolgozóját panaszkezelési jog illeti meg. Panaszt tenni olyan ügyekben lehet, amelyekkel kapcsolatban a családi bölcsőde jogosult, ill. köteles az intézkedésre. A „Panaszkezelési szabályzat-ról a bölcsődébe lépéskor a házirenddel együtt minden szülőt/gondviselőt és minden új dolgozót tájékoztatni kell.

II. Kapcsolódó jogszabályok és dokumentumok

- 2013. évi CLXV. tv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 20/2012. (VIII.31.) EMMI rendelet 1.sz. melléklete: a nevelési-oktatási intézmények irattári terve
- SZMSZ
- Munkaköri leírások
- Iratkezelési szabályzat
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

III. Panaszkezelési eljárási rend az Apró Királyság Családi Bölcsődében

1. <u>A panasztétel történhet:</u>

- személyesen
- telefonon (30-702-59-69)
- írásban (1141 Budapest, Öv utca 89/C)
- elektronikus úton, az info@aprokiralysag.hu e-mail címre küldve

2. <u>A panaszkezelés lépései</u>

A panasz benyújtása: regisztráció, kivizsgálás, döntés, válasz, elemzés.

3. <u>Panaszkezelés a szülő/gyermek esetében</u>

- A panaszos problémájával a bölcsődei szolgáltatás nyújtóhoz fordul. Amennyiben ez eredményes, úgy a probléma megnyugtatóan lezárul.
- Abban az esetben, ha a szolgáltató nem tudja megoldani a problémát, azonnal közvetíti a panaszt az családi bölcsőde fenntartója felé.
- A családi bölcsőde fenntartója 3 munkanapon belül egyeztet a panaszossal. Az egyeztetés történhet szóban, de megállapodásukat rögzíthetik írásban is. Amennyiben a probléma megoldásához türelmi idő szükséges, az esetben 15 nap időtartam után az érintettek közösen értékelik a beválást.
- Ha a probléma még ezek után is fennáll, a panaszos vagy a képviselője vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat a panasz kivizsgálása és megoldása érdekében.

4. Panaszkezelési eljárásrend alkalmazott esetében

A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban és a legmegfelelőbb szinten lehessen megoldani.
Az alkalmazott panaszát szóban elmondja vagy írásban eljuttatja az érintett személyhez, és megpróbálják az ügyet saját hatáskörben rendezni. Amennyiben a probléma tisztázására tett lépések nem vezetnek eredményre, panaszos a fenntartóhoz fordulhat. Fenntartó az ügyet 15 napon belül kivizsgálja és értesíti mindkét felet az eredményről szóban vagy írásban. Ha a panaszos elégedetlen a probléma megoldásával, további lépéseket polgári peres úton tehet.

IV. Panasznyilvántartás, dokumentáció

A panaszokról a fenntartó „Panaszkezelési nyilvántartást" vezet, mely a következő adatokat tartalmazza:

- a panasztétel időpontja
- a panaszt tevő neve
- a panasz leírása (amennyiben a panasztétel írásban történt, az írott dokumentum)
- a panaszt fogadó személy neve, beosztása
- a panasz kivizsgálásának módja, eredménye - az esetleges szükséges intézkedés megnevezése, várható eredménye
- az intézkedés végrehajtásáért felelős személy neve
- a panaszt tevő tájékoztatásának időpontja (amennyiben írásban történt, annak dokumentuma) - írásban tett panasz esetén a panaszt tevő nyilatkozata, hogy a tájékoztatásban foglaltakat elfogadja, ill. ennek hiányában jegyzőkönyv indoklással arról, hogy nem fogadja el - ha a panaszt tevő a tájékoztatásban foglaltakat nem fogadja el, a jegyzőkönyv utóirataként feljegyzés a további teendőkről.

19.) Felhívjuk a szülők figyelmét, hogy a bölcsőde területén, valamint 50 méteres körzetében **TILOS A DOHÁNYZÁS!**

A szakmai program kibocsátásának dátuma: 2022.06.15.
A szakmai program érvényes a visszavonásig.
Az érvényesség jogszabályváltozás esetén felülbírálandó.

Készítette:

…….
Kökény-Elter Tímea

A fenntartó aláírása:

…….
Kökény-Elter Tímea
Blackthorne Nonprofit Kft.

Budapest,……..év, ……..hó, …….nap.

……
Szolgáltató
Apró Királyság Családi Bölcsőde 3.

……. …….

Szülő Szülő